

บทที่ 7

สรุปดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย

7.1 บทนำ

จากผลการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักที่ผ่านการสอบถามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิในบทที่ 6 แล้ว ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักที่สามารถสรุปได้จากทั้งสองการไฟฟ้า ส่วนใหญ่แล้วดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ได้มีความคล้ายคลึงกันและบางตัวมีจุดมุ่งหมายในการวัดผลที่เหมือนกัน และจำนวนที่ต่างกันเพียงเล็กน้อย และเนื่องจากทั้งสองการเป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจในลักษณะเดียวกันคือ จัดหาและจำหน่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ดังนั้นเพื่อให้ง่ายต่อการกำกับดูแลของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน จึงได้ทำการสรุปดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่เหมาะสมสำหรับการไฟฟ้าทั้งสองแห่ง ดังนี้

7.2 สรุปดัชนีวัดผลการดำเนินงานสำหรับการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย (กฟน. และ กฟภ.)

จากผลการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานของ กฟน. และ กฟภ. พบว่า ดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ได้รับการคัดเลือกจากการไฟฟ้าและผู้ทรงคุณวุฒินั้น โดยส่วนใหญ่แล้วมีความคล้ายคลึงกันเป็นอย่างมาก อีกทั้ง กฟน. และ กฟภ. เป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจลักษณะเดียวกันคือ จัดหาและจำหน่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงได้ทำการสรุปดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักที่คาดว่าจะมีความเหมาะสมต่อการไฟฟ้าทั้งสองแห่งให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังแสดงในตารางที่ 7-1

ตารางที่ 7-1 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย

ลำดับ ที่	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ผลการคัดเลือก ดัชนีวัดผลการ ดำเนินงานของ กฟน.	ผลการคัดเลือก ดัชนีวัดผลการ ดำเนินงานของ กฟภ.	ดัชนีวัดผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย
1	Q2 การแจ้งดับไฟฟ้าดับล่วงหน้า	✓	✓	1. การแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟจะต้องไม่ เกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้
2	C4 ร้อยละของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้	✓	✓	
3	R6 ร้อยละของการดับไฟฟ้าที่ไม่มีการแจ้งล่วงหน้า	✓	✓	
4	Q3 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง	✓	✓	2. การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง - เนื่องจากระบบจำหน่ายขัดข้อง - เนื่องจากไฟฟ้าดับ
5	Q8 การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศปกติ)	✓	✓	
6	Q9 การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศแปรปรวน)	✓	-	
7	C3 ระยะเวลาที่เกิดเหตุขัดข้อง	-	✓	3. การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการ ติดตั้งใหม่และลูกค้ารายใหม่
8	Q4 การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการ ติดตั้งใหม่	✓	✓	
9	Q6 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	✓	✓	4. การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง
10	Q7 ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟใหม่ (กรณีค้างชำระ)	✓	✓	5. ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟใหม่ของลูกค้าเดิม (นับจากวันที่ปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)
11	Q13 ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟใหม่ของลูกค้าเดิม	✓	✓	

ตารางที่ 7-1 (ต่อ) ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย

ลำดับ ที่	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ผลการคัดเลือก ดัชนีวัดผลการ ดำเนินงานของ กฟน.	ผลการคัดเลือก ดัชนีวัดผลการ ดำเนินงานของ กฟภ.	ดัชนีวัดผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย
12	Q21 ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการตรวจสอบและแก้ไขคำ ร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า	-	✓	6. การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟ กระพริบ
13	CS3 ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดัน และไฟกระพริบ	✓	✓	
14	CS21 การแก้ไขคำร้องเรียน	-	✓	
15	C5 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่าย	✓	✓	
16	Q30 การออกไปแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	✓	✓	7. การออกไปแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
17	C1 ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อ ลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIFI)	✓	✓	8. ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อ ลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIFI)
18	R2 ความถี่ที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	-	✓	
19	R5 ความถี่ที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องต่อปีต่อลูกค้าแต่ละราย	✓	✓	
20	C2 ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อ ลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIDI)	✓	✓	9. ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้า หนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIDI)
21	R3 ระยะเวลาที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	-	✓	
22	R1 ค่าเฉลี่ยของจำนวนลูกค้าที่ได้รับผลกระทบที่ไฟฟ้าดับใน หนึ่งปี (CAIDI)	-	✓	

ตารางที่ 7-1 (ต่อ) ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย

ลำดับ ที่	ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ผลการคัดเลือก ดัชนีวัดผลการ ดำเนินงานของ กฟน.	ผลการคัดเลือก ดัชนีวัดผลการ ดำเนินงานของ กฟภ.	ดัชนีวัดผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย
23	CS2 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา	✓	✓	10. การตอบข้อร้องเรียน - ทางจดหมาย - ทางโทรศัพท์ - โใบเสร็จ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน
24	CS4 การตอบกลับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ร้องเรียน (เคลม) เข้ามา	-	✓	
25	CS10 การตอบสนองต่อคำร้องของลูกค้า	-	✓	
26	CS6 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับใบเสร็จ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	-	✓	
27	CS7 การจ่ายเงินค่าปรับตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	✓	-	11. การจ่ายเงินค่าปรับตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด*
28	CS24 ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการลูกค้า (จากการสุ่มสอบถาม)	-	✓	12. ความพึงพอใจของลูกค้า* - ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการลูกค้า* - ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่* - ร้อยละของการบริการที่ตรงเวลาและเป็นไปตามนัดหมาย*
29	CS25 ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ (จากการสุ่มสอบถาม)	-	✓	
30	CS34 ร้อยละของการบริการที่ตรงเวลาและเป็นไปตามนัดหมาย	-	✓	

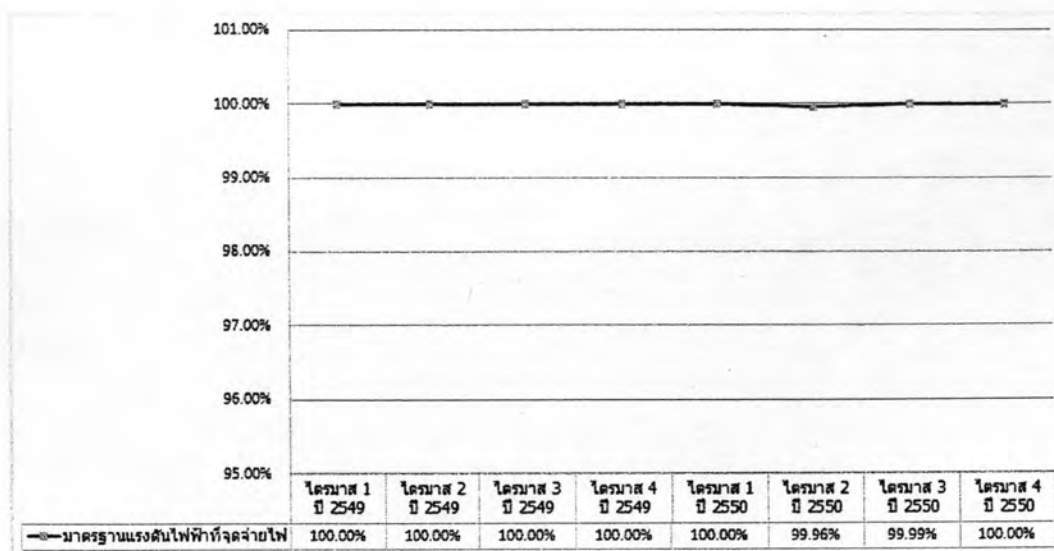
หมายเหตุ * คือ ดัชนีวัดผลการดำเนินงานตัวใหม่ที่เพิ่มเติมจากปัจจุบัน

จากข้อสรุปดัชนีวัดผลการดำเนินงานสำหรับการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายทั้งหมด 12 ตัวที่กล่าวมาในข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีดัชนีวัดผลการดำเนินงาน 10 ตัว ที่เป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่การไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายใช้อยู่ในปัจจุบัน ส่วนที่เหลืออีก 2 ตัว เป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ถูกเสนอขึ้นมาใหม่จากผลการตอบแบบสอบถามของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย ผู้ทรงคุณวุฒิ

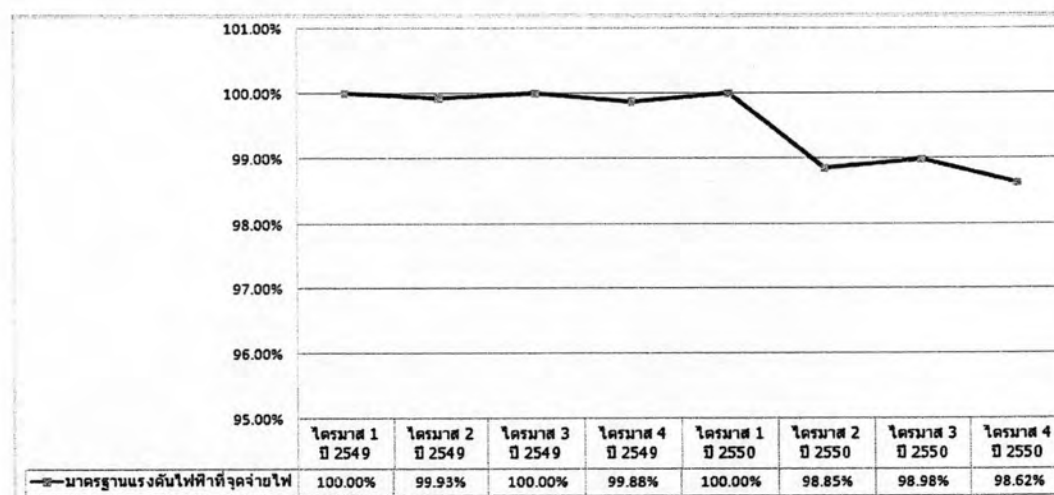
สำหรับดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่การไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายมีใช้อยู่ในปัจจุบันแต่ไม่ได้รับการคัดเลือกให้นำไปใช้นั้น มีจำนวนทั้งสิ้น 2 หัวข้อใหญ่ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟ (จุดที่ซื้อ-ขาย)

ปัจจุบันการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนด ดัชนีวัดผลการดำเนินงานนี้ ให้เป็นมาตรฐานทางด้านเทคนิค โดยเป็นการควบคุมค่าแรงดันไฟฟ้าให้อยู่ในมาตรฐาน เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ปลายทางได้รับแรงดันไฟฟ้าที่สม่ำเสมอ เพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าและลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับอุปกรณ์ แต่เนื่องจากการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายมีจำนวนจุดจ่ายไฟในปริมาณที่มาก อีกทั้งในการวัดแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่ายนี้ต้องใช้แรงงานบุคคลากรในการออกพื้นที่เพื่อเก็บค่าแรงดัน และต้องใช้เวลาในการเก็บข้อมูลเป็นเวลานาน กอปรกับเมื่อพิจารณาผลการดำเนินงานย้อนหลัง ในแต่ละไตรมาสของปี 2549 และ 2550 ของ กฟน. และ กฟภ. แล้ว พบว่าผลการดำเนินงานของทั้งสองการไฟฟ้าอยู่ในระดับที่ดีมากในทุก ๆ ไตรมาส ดังแสดงในรูปที่ 7-1 และ 7-2 (ที่มา: รายงานผลการดำเนินงาน เรื่อง มาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟน. และ กฟภ. ปี 2549 และ 2550) ดังนั้น เพื่อเป็นการประหยัดทรัพยากรบุคคลและเวลา ดังนั้นผู้วิจัยมีความเห็นว่า ดัชนีวัดผลการดำเนินงานนี้สามารถวัดผลการดำเนินงานทางอ้อมได้จากดัชนีวัดผลการดำเนินงาน "การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ" โดยการวัดจากจำนวนคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ถ้าหากไม่มีคำร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบเลย นั้นหมายถึง แรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟก็ได้มาตรฐานเช่นกัน



รูปที่ 7-1 ผลการดำเนินงานย้อนหลัง “มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟ” ของ กฟน.



รูปที่ 7-2 ผลการดำเนินงานย้อนหลัง “มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟ” ของ กฟภ.

2. ระยะเวลาตอบสนองเมื่อมีผู้ร้องขอและการปฏิบัติตามเงื่อนไข

สำหรับดัชนีวัดผลการดำเนินงานในหัวข้อนี้ เป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ปัจจุบันการไฟฟ้าทั้ง 2 แห่งใช้เพื่อประเมินมาตรฐานคุณภาพการบริการ โดยมีรายละเอียดตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1) การโอนเปลี่ยนชื่อพันธุบัตรหรือหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

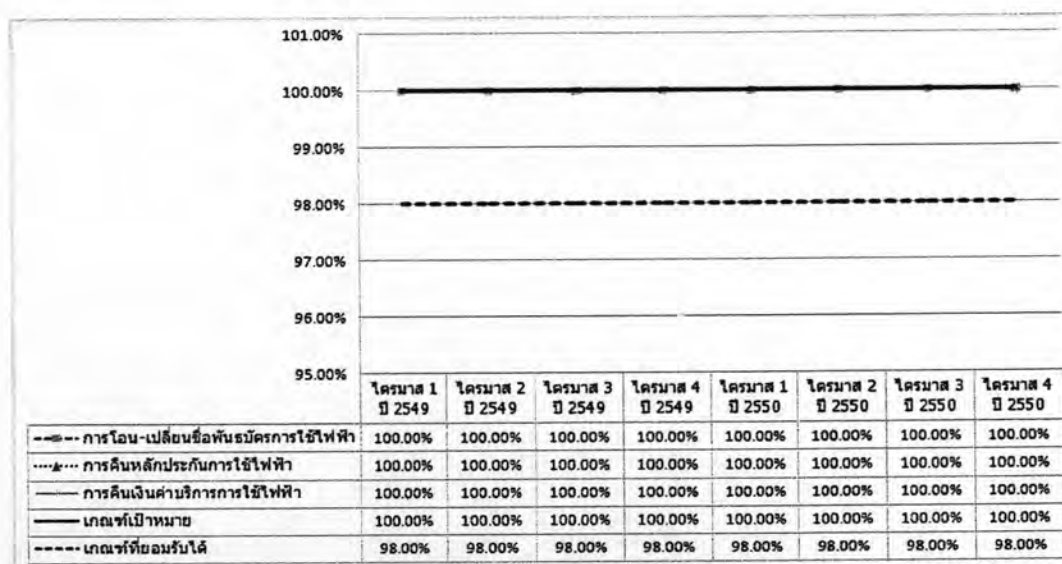
จากการศึกษาผลการดำเนินงานของ กฟน. และ กฟภ. ย้อนหลังในปี 2549 และ 2550 พบว่า จำนวนเหตุการณ์ที่มีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอเพื่อโอนเปลี่ยนชื่อพันธุบัตรหรือหลักประกันการใช้ไฟฟ้ามีจำนวนเหตุการณ์เกิดขึ้นน้อยมาก อีกทั้งผลการประเมินการดำเนินงานของทั้ง กฟน. สามารถบรรลุเกณฑ์เป้าหมายในทุกๆ ไตรมาส คือมีผลการดำเนินงาน 100% ดังรูปที่ 7-3 ส่วนผลการดำเนินงานของ กฟภ. อยู่ในระดับดีมากเช่นกัน คือ มากกว่า 99% ของทุกๆ ไตรมาส ดังรูปที่ 7-4

2) การคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

ผลการดำเนินงานย้อนหลังในปี 2549 และ 2550 ของ กฟน. และ กฟภ. พบว่า ผลการประเมินการดำเนินงานของทั้ง กฟน. สามารถบรรลุเกณฑ์เป้าหมายในทุกๆ ไตรมาส คือมีผลการดำเนินงาน 100% ดังรูปที่ 7-3 ส่วนผลการดำเนินงานของ กฟภ. อยู่ในระดับดีมากเช่นกัน คือ มากกว่า 99% ของทุกๆ ไตรมาส ดังรูปที่ 7-4

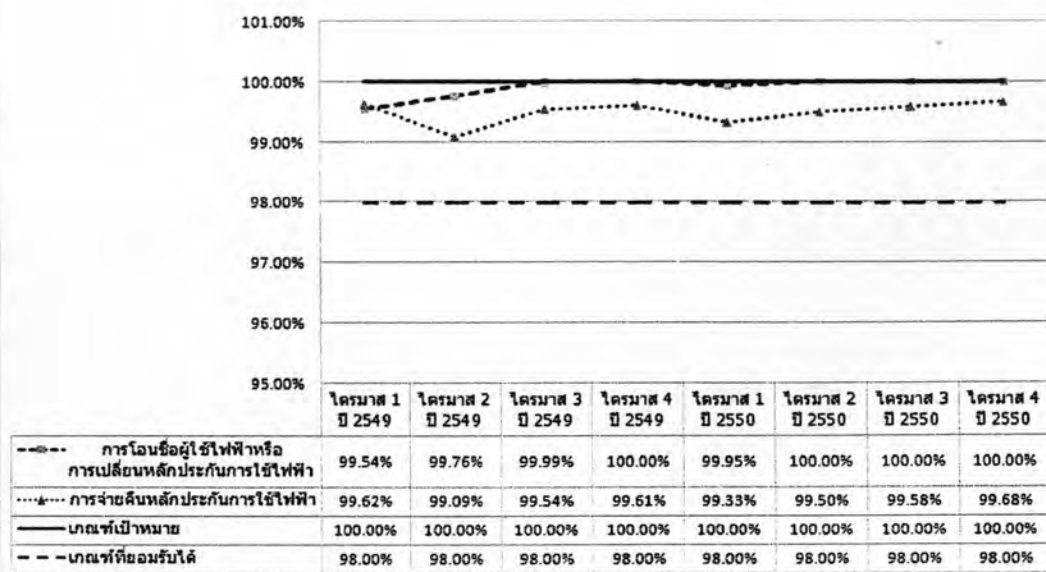
3) การคืนเงินค่าบริการการใช้ไฟฟ้า

สำหรับในหัวข้อนี้ เป็นมาตรฐานคุณภาพการบริการสำหรับ กฟน. เท่านั้น ส่วน กฟภ. ไม่มีการวัดมาตรฐานคุณภาพการบริการในหัวข้อนี้ ซึ่งผลการประเมินการดำเนินงานของ กฟน. สามารถบรรลุเกณฑ์เป้าหมายในทุกๆ ไตรมาส คือมีผลการดำเนินงาน 100% ดังรูปที่ 7-3



รูปที่ 7-3 ผลการดำเนินงานย้อนหลัง

“ระยะเวลาตอบสนองเมื่อมีผู้ร้องขอและการปฏิบัติตามเงื่อนไข” ของ กฟน.



รูปที่ 7-4 ผลการดำเนินงานย้อนหลัง
“ระยะเวลาตอบสนองเมื่อมีผู้ร้องขอและการปฏิบัติตามเงื่อนไข” ของ กฟภ.

จะเห็นได้ว่าดัชนีวัดผลการดำเนินงาน “ระยะเวลาตอบสนองเมื่อมีผู้ร้องขอและการปฏิบัติตามเงื่อนไข” ทั้ง 3 หัวข้อย่อยนี้ การไฟฟ้าทั้ง 2 แห่ง มีจำนวนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นของแต่ละหัวข้อย่อยน้อยเมื่อเทียบกับเหตุการณ์ของดัชนีผลการดำเนินงานตัวอื่นๆ อีกทั้งมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก สามารถดำเนินงานได้บรรลุตามเกณฑ์เป้าหมายตามที่การไฟฟ้าแต่ละแห่งกำหนดไว้ จากเหตุผลที่ได้กล่าวมาในข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การไฟฟ้าทั้ง 2 แห่ง สามารถตัดหรือยกเลิกดัชนีวัดผลการดำเนินงานนี้ออกจากมาตรฐานคุณภาพการบริการได้ และหันไปให้ความสำคัญกับดัชนีวัดผลการดำเนินงานตัวอื่นๆ หรือแง่มุมอื่นๆ ที่ยังไม่ได้รับการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ หรือ ผลการดำเนินงานยังไม่เป็นที่น่าพอใจ เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงอย่างทั่วทั้งองค์กร และส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

7.3 สรุปผลการประชุมการสอบถามความคิดเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

จากการประชุมที่จัดขึ้นในวันที่ 15 กรกฎาคม 2551 ณ ห้องประชุมปิยสวัสดิ์ อัมระนันท์ ชั้น 6 สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมคือ ผู้แทนจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผู้แทนจากการไฟฟ้านครหลวง ผู้แทนจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้แทนผู้ใช้ไฟฟ้า สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน และคณะที่ปรึกษา สถาบันวิจัยพลังงาน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้มีการเสนอข้อสรุปจากการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ ซึ่งที่ประชุมมีมติเห็นด้วยในหลักการที่ว่า ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักสำหรับการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายที่เสนอขึ้นมามีความเหมาะสมทั้งในด้านของจำนวนและชื่อของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

7.3.1 สรุปผลการสอบถามความคิดเห็นของ กฟน. ที่มีต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย

ภายหลังที่ กฟน. ได้ทำการพิจารณาดัชนีวัดผลการดำเนินงานและเกณฑ์เป้าหมายของดัชนีทุกตัวแล้ว กฟน. มีความเห็นชอบที่จะกำหนดดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักทั้ง 12 ตัวเป็นมาตรฐาน แต่มีข้อสังเกตเพิ่มเติมบางประการดังนี้

1) "การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้งสำหรับการติดตั้งใหม่และลูกค้ารายใหม่" กฟน. เห็นควรว่าให้มีการกำหนดเช่นเดิม โดยตัดคำว่า "การประเมินราคา" ออกเนื่องจากเงื่อนไขของดัชนีวัดผลการดำเนินงานตัวนี้จะนับจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าทำการชำระเงินเรียบร้อยแล้ว ซึ่งถือได้ว่าผ่านขั้นตอนการประเมินราคาไปเรียบร้อยแล้ว

2) "การจ่ายเงินค่าปรับตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด" เป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานใหม่ที่ไม่มีใช้ในปัจจุบัน กฟน. มีความเห็นด้วยในการกำหนดมาตรฐาน แต่ขอทำการพิจารณาเกณฑ์เป้าหมายและคำนิยามของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน ก่อนที่จะกำหนดเป็นมาตรฐาน

3) "ความพึงพอใจของลูกค้า" กฟน. มีความเห็นด้วยในชื่อดัชนี แต่ขอให้พิจารณาเกณฑ์และวิธีการวัด ทั้งนี้เกณฑ์เป้าหมายในการวัดค่าความพึงพอใจควรเป็นเกณฑ์รวม ส่วนหัวข้อย่อยควรเป็นหัวข้อในการสำรวจความพึงพอใจ

4) สำหรับเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการที่ยังคงใช้เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการเดิมกำหนดเป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานใหม่ กฟน. ขอให้คงข้อกำหนดมาตรฐานคำอธิบายเงื่อนไข และดัชนีวัด ไว้เช่นเดิม โดยอาจเพิ่มเติมคำนิยามให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น

7.3.2 สรุปผลการสอบถามความคิดเห็นของ กฟภ. ที่มีต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย

จากผลการตอบแบบสอบถามทั้ง 15 ชุด ของเจ้าหน้าที่จากฝ่ายงานต่างๆ ของ กฟภ. สามารถสรุปผลความคิดเห็นได้ว่า กฟภ. มีความเห็นชอบที่จะกำหนดดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักทั้ง 12 ตัวเป็นมาตรฐาน แต่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1) "การแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟจะต้องไม่เกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้" ควรมีการระบุรายละเอียดเพิ่มเติมคือ ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน

2) "การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุ" ควรมีการระบุรายละเอียดเพิ่มเติมคือ ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน

3) "การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้งสำหรับการติดตั้งใหม่และลูกค้ารายใหม่" ควรตัดคำว่า "การประเมินราคา" ออก เนื่องจากเงื่อนไขของดัชนีวัดผลการดำเนินงานตัวนี้จะนับจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าทำการชำระเงินเรียบร้อยแล้ว ซึ่งถือได้ว่าผ่านขั้นตอนการประเมินราคาไปเรียบร้อยแล้ว และควรระบุรายละเอียดเพิ่มเติมคือ นับจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว

4) "การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง" เจ้าหน้าที่บางฝ่ายงานได้เสนอว่า การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบท จากเดิมที่มาตรฐานการทำงานเดิมระบุไว้ทุก 2 เดือน ควรเปลี่ยนเป็นทุก 1 เดือน แต่คงเป้าหมายการดำเนินงานต้องไม่น้อยกว่า 25% เหมือนเดิม

5) "ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIFI)" ควรมีการกำหนดจุดอิมตัวของเป้าหมาย ไม่ควรลดลงอย่างไม่มีจุดสิ้นสุด

6) "ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIDI)" ควรมีการกำหนดจุดอิมตัวของเป้าหมาย ไม่ควรลดลงอย่างไม่มีจุดสิ้นสุด

7) "การจ่ายเงินค่าปรับตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด" กฟภ. ได้ให้ความเห็นว่า ควรกำหนดมาตรฐานว่าการไฟฟ้าจะจ่ายเงินคืนเมื่อผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ ไม่จำเป็นต้องจ่ายคืนทั้งหมด นอกจากนี้แล้วในบางครั้งการชำระเงินค่าปรับให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าก็ไม่ได้ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าพึงพอใจ

8) "ความพึงพอใจของลูกค้า" กฟภ. มีความเห็นว่าไม่ควรกำหนดเป็นมาตรฐาน เพราะเป็นเพียงการสุ่มตัวอย่างเท่านั้น เหมาะแก่การใช้เป็นข้อมูลที่ใช้ในการบริหารงานเหมือนเดิมที่อยู่แล้ว

9) ดัชนีวัดผลการดำเนินงานใหม่ที่เพิ่มเข้ามา ที่การไฟฟ้าไม่มีใช้อยู่ในปัจจุบัน ควรมีการเก็บข้อมูลทางสถิติก่อนนำมาใช้ประเมินหรือคิดค่าปรับ

10) การจ่ายค่าปรับ ควรจ่ายเท่ากันในทุกพื้นที่ ไม่ควรแบ่งภายในเขตเทศบาล หรือภายนอกเขตเทศบาล

7.3.3 สรุปผลการสอบถามความคิดเห็นจากตัวแทนกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย

จากการประชุมที่จัดขึ้นในวันที่ 9 กันยายน 2551 เวลา 11.00-16.30 น. ที่ผ่านมา ณ ห้องบอลรูม A-B ชั้น 6 โรงแรมอมารี วอเตอร์เกท ประตูน้ำ โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมคือ ผู้แทนจากการไฟฟ้าผลิตแห่งประเทศไทย ผู้แทนจากการไฟฟ้านครหลวง ผู้แทนจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้แทนผู้ใช้ไฟฟ้า ตัวแทนกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้า สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน และคณะที่ปรึกษาสถาบันวิจัยพลังงาน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยที่ประชุมได้มีการเสนอดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ได้จากงานวิจัยในครั้งนี้เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 48 ชุด ซึ่งสามารถสรุปผลการตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

1. ตัวแทนกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าที่ตอบแบบสอบถามนี้ คิดเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าจากการไฟฟ้านครหลวงร้อยละ 52.08 และเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคร้อยละ 47.92 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
2. ลักษณะการใช้ไฟฟ้าของตัวแทนกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้จำแนกได้ตามตารางที่ 7-2

ตารางที่ 7-2 ลักษณะการใช้ไฟฟ้าของตัวแทนกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าที่ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะการใช้ไฟฟ้า	ร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
1. บ้านอยู่อาศัยไม่เกิน 150 หน่วย (เฉลี่ย 3 เดือนสุดท้าย)	16.67
2. บ้านอยู่อาศัยเกิน 150 หน่วย (เฉลี่ย 3 เดือนสุดท้าย)	50.00
3. กิจการขนาดเล็ก	4.17
4. กิจการขนาดกลาง (เฉลี่ย 3 เดือนสุดท้ายไม่เกิน 250,000 หน่วย)	8.33
5. กิจการขนาดใหญ่ (เฉลี่ย 3 เดือนสุดท้ายเกินกว่า 250,000 หน่วย)	16.67
6. กิจการขนาดเฉพาะอย่าง (เพื่อประกอบกิจการโรงแรมและให้เช่าพักอาศัย)	-
7. ส่วนราชการและองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร (ไม่รวมรัฐวิสาหกิจ และองค์กรระหว่างประเทศ)	2.08
8. อื่นๆ	2.08

3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า รองลงมาคือมัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา และอื่นๆ โดยคิดเป็นร้อยละ 93.75 4.17 และ 2.08 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ส่วนที่เหลือจบการศึกษาระดับ ตามลำดับ

4. ร้อยละ 72.92 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดทราบว่าการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายมีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการบริการ และ ร้อยละ 27.08 ของจำนวนผู้ตอบ

แบบสอบถามทั้งหมดไม่ทราบว่าการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายมีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการบริการ

5. ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดที่มีต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 7-3

ตารางที่ 7-3 ผลการสอบถามความเห็นของตัวแทนกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1. การแจ้งดับไฟฟ้าส่งหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟจะต้องไม่เกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน)	100	-
2. การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง (ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน)		
2.1 เนื่องจากระบบจำหน่ายขัดข้อง	100	-
2.2 เนื่องจากไฟฟ้าดับ	95.83	4.17
3. ระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่และลูกค้ารายใหม่	97.92	2.08
4. การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	97.92	2.08
5. ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิม (นับจากวันที่ปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)	93.75	6.25
6. การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ		
6.1 การตรวจสอบคำร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ	89.58	10.42
6.2 การแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ	91.67	8.33
7. การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	95.83	4.17
8. ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIFI)	95.83	4.17
9. ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIDI)	97.92	2.08
10. การตอบข้อร้องเรียน		
10.1 ทางจดหมาย	79.17	20.83
10.2 ทางโทรศัพท์	91.67	8.33
10.3 เกี่ยวกับใบเสร็จรับเงินและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	89.58	10.42
*11. การจ่ายเงินค่าปรับตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	89.58	10.42
*12. ความพึงพอใจของลูกค้า		
12.1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	93.75	6.25
12.2 กิริยามารยาทของพนักงานให้บริการ	91.67	8.33
12.3 ระยะเวลาในการดำเนินการตามคำร้องขอที่เป็นไปตามมาตรฐาน	91.67	8.33

หมายเหตุ * คือ ดัชนีวัดผลการดำเนินงานตัวใหม่ที่เพิ่มเติมจากปัจจุบัน

จากตารางที่ 7-3 จะเห็นได้ว่าแม้ตัวแทนกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่จะไม่เห็นด้วยในบางส่วน แต่โดยภาพรวมแล้วมีความเห็นชอบกับดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายทั้ง 12 ตัว โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

1. การสัมมนาควรแยกอบรม เช่น ผู้ใช้ไฟฟ้าและผู้จำหน่าย เพื่อความเข้าใจง่ายของผู้เข้าร่วมสัมมนา
2. การไฟฟ้าควรมีช่องทางให้ผู้ใช้ไฟฟ้าสอบถามและติดตามความคืบหน้าของการแก้ไขหรือปรับปรุงการทำงานในกรณีที่ไฟฟ้าดับ
3. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ต่อสาธารณะถึงมาตรฐานคุณภาพการบริการและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับการประกันให้แพร่หลายและเข้าใจได้ง่ายขึ้น ไม่ใช่เพียงเพื่อการตรวจสอบการทำงานเพียงอย่างเดียว แต่เพื่อการปรับปรุงคุณภาพบริการในอนาคตให้ดียิ่งขึ้นด้วย
4. ดัชนีวัดผลการดำเนินงานสามารถทำให้ดีขึ้นได้โดยการเทียบกับต่างประเทศที่มีธุรกิจประเภทเดียวกัน แต่ก็ขึ้นกับมูลค่าการลงทุนที่สูงขึ้นอย่างมากและย่อมสะท้อนลงไปยังค่าไฟฟ้าด้วย ดังนั้นจึงต้องมีการหาจุดที่เหมาะสมทั้งมูลค่าการลงทุนเทียบกับการปรับปรุงดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นและคำนึงถึงภาระค่าไฟฟ้าที่กระทบกับผู้ใช้ไฟฟ้าโดยตรง
5. หากมีการนำไปกำหนดเป็นมาตรฐานคุณภาพการบริการแล้ว ทางกรมจะต้องปฏิบัติให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดด้วยจึงจะถือได้ว่าสัมฤทธิ์ผล
6. ขอให้ทางการไฟฟ้าฝ่ายผลิตมีการปรับปรุงเกี่ยวกับระบบในความมั่นคงของการจ่ายกระแสไฟฟ้าไปยังผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อเพิ่มความมั่นใจในการลงทุนของชาวต่างชาติ สำหรับพื้นที่ในเขตอุตสาหกรรม
7. มาตรฐานคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยและการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายควรเป็นหลักการเดียวกัน เพราะการไฟฟ้าทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในการให้บริการ
8. เงินค่าปรับที่การไฟฟ้ารับประกันแก่ผู้ใช้ไฟฟ้านั้น ถือได้ว่าน้อยมากเมื่อเทียบกับความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้ไฟฟ้า แต่หากการไฟฟ้าจะทำการพิจารณาเพิ่มเงินค่าปรับและมีผลกระทบต่อค่าปรับค่าไฟฟ้านั้น ควรมีทำความตกลงกับผู้ใช้ไฟฟ้าก่อน
9. หากเป็นไปได้สมควรนำมาตรฐานทางเทคนิค มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟ และมาตรฐานที่เชื่อถือได้ ประกาศในราชกิจจานุเบกษาด้วย
10. เมื่อเกิดเหตุการณ์การไฟฟ้าขัดข้อง ไม่สามารถติดต่อ Call Center ได้ หรือติดต่อได้ยากมาก ควรมีการเพิ่มคู่มือ หรือปรับปรุงระบบให้ดีกว่านี้
11. ควรนำดัชนีวัดผลการดำเนินงานนี้สอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าให้ครบทุกกลุ่ม และควรปรับปรุงค่าปรับให้ทันสมัยตามราคาเชื้อเพลิง
12. ควรมีการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เนื่องจากพุดจาไม่สุภาพ

13. ก่อนการตัดมิเตอร์ควรติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้าก่อน เนื่องจากอาจเกิดจากความเข้าใจผิดพลาด

7.4 การกำหนดมาตรฐานและประเภทของมาตรฐานคุณภาพบริการของดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก

จากข้อสรุปดัชนีวัดผลการดำเนินงานสำหรับการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายทั้งหมด 12 ตัว ดังตารางที่ 7-1 จะเห็นได้ว่ามีดัชนีวัดผลการดำเนินงาน 10 ตัว ที่เป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่การไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายใช้อยู่ในปัจจุบัน ดังนั้น มาตรฐานการให้บริการและประเภทมาตรฐานคุณภาพบริการนั้นการไฟฟ้าทั้งสองแห่งใช้มาตรฐานและประเภทมาตรฐานเหมือนเดิมกับที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ดังตารางที่ 7-4 ส่วนที่เหลืออีก 2 ตัว เป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ถูกเสนอขึ้นมาใหม่จากผลการตอบแบบสอบถามของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายและความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ เนื่องจากเป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ถูกเสนอขึ้นมาใหม่ ยังไม่มีข้อมูลเพื่อประกอบการการตัดสินใจในการกำหนดมาตรฐานและค่าปรับ ดังนั้น จึงควรกำหนดเป็นมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป ภายหลังจากที่มีข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการกำหนดมาตรฐานและค่าปรับเพียงพอ จึงมีจัดให้มีการประชุมเพื่อกำหนดประเภทมาตรฐานคุณภาพบริการใหม่อีกครั้ง ทั้งนี้การกำหนดเป้าหมายนั้นอาจมีที่มาจากแหล่งข้อมูลที่ต่างกัน ดังนี้

- กำหนดจากช่องว่างของเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ คือการกำหนดจากความแตกต่างของเป้าหมายขององค์กรและผลการดำเนินงานในปัจจุบัน เช่น ปัจจุบันองค์กรมีส่วนแบ่งการตลาดอยู่เพียง 20% และต้องการมีส่วนแบ่งการตลาดอย่างน้อย 50% จะเห็นว่าช่องว่างของเป้าหมายเชิงกลยุทธ์คือ 30% ดังนั้น เป้าหมายของ ส่วนแบ่งการตลาดที่เราจะกำหนดคือ จะต้องเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า 30%

- กำหนดจากการวิเคราะห์ผลงานในอดีต เช่น กำหนดจากค่าเฉลี่ยหรือผลการดำเนินงานที่ดีที่สุดที่เคยทำได้ ในรอบหลายปีที่ผ่านมา เพื่อนำมาเป็นค่ากลางในการกำหนดเป้าหมายในปีแรก

- กำหนดจากกฎหมาย เช่น ระดับแสง เสียง ฝุ่นใน สถานที่ทำงาน ค่าของน้ำเสียก่อนปล่อยทิ้งลงท่อน้ำสาธารณะ ฯลฯ

- กำหนดจากข้อกำหนดของมาตรฐานสากลต่าง ๆ เช่น ISO HACCP และ GMP เป็นต้น

- กำหนดจากการเทียบเคียง (Benchmarking) การเทียบเคียงกับผลงานขององค์กรอื่น อาจจะเป็นอุตสาหกรรมเดียวกัน เช่น อัตราการจ่ายผลตอบแทน การจัดสวัสดิการ ฯลฯ แต่ทั้งนี้จะต้องมีการเทียบเคียง กับสิ่งที่อยู่บนพื้นฐานเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน
- กำหนดจากแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด ในขณะที่นั้น (Best Practice) เป็นการกำหนดเป้าหมายจากระดับที่ดีที่สุดในเรื่องนั้นๆ ขององค์กรอื่นที่มีอยู่ในขณะนั้น เช่น อาจจะเปรียบเทียบการบริหารจัดการกับองค์กรที่ได้รับรางวัลเดมมิ่งไพรส์ หรืออาจจะเปรียบเทียบต้นทุนการผลิตเทียบกับองค์กรที่มีต้นทุนการผลิตสินค้าประเภทเดียวกันที่ต่ำที่สุด
- กำหนดจากการลองผิดลองถูกหรือประสบการณ์เดิม โดยใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของผู้บริหารสำหรับเป้าหมายในปีแรก เพื่อใช้ฐานข้อมูลในการกำหนดเป้าหมาย ในปีต่อไป
- ความต้องการและความคาดหวังของ Stakeholders อาจมีการจัดสัมมนาเพื่อสอบถามความคิดเห็นและความต้องการของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดเป้าหมายต่อไป

ตารางที่ 7-4 ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักและเกณฑ์การประเมินมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน ของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย	กฟน.		กฟภ.	
		เกณฑ์เป้าหมาย	เกณฑ์ค่าปรับ	เกณฑ์เป้าหมาย	เกณฑ์ค่าปรับ
1	การแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟจะต้องไม่เกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้	แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน และดับไม่เกินกว่าที่แจ้งไว้ 100%	200 บาทต่อครั้ง จ่ายแก่ผู้ใช้ไฟตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป	แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน และดับไม่เกินกว่าที่แจ้งไว้ 100%	200 บาทต่อครั้ง จ่ายแก่ผู้ใช้ไฟตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป
2	การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง				
	- เนื่องจากระบบจำหน่ายขัดข้อง	จ่ายไฟคืนภายใน 3 ชั่วโมง ไม่น้อยกว่า 90%	-	จ่ายไฟคืนภายใน 4 ชั่วโมง ไม่น้อยกว่า 90%	-
	เนื่องจากไฟฟ้าดับ	แก้ไขภายใน 24 ชั่วโมง	200 บาทต่อครั้ง จ่ายแก่ผู้ใช้ ไฟตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป	แก้ไขภายใน 24 ชั่วโมง	200 บาทต่อครั้ง จ่ายแก่ผู้ใช้ ไฟตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป
3	ระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่และลูกค้ารายใหม่	ภายใน 5 วัน กรณีไม่เกิน 15(45) แอมแปร์ 100%	100 บาทของระยะเวลาที่เกิน กำหนด แต่ไม่เกิน 1,000 บาท	ภายใน 2 วันทำการ สำหรับเขตชุมชน (เทศบาล) ไม่เกิน 30 แอมป์ 100%	50 บาทของระยะเวลาที่เกิน กำหนด แต่ไม่เกิน 500 บาท (กรณีไม่เกิน 30 แอมแปร์)
		ภายใน 10 วัน กรณี 30(100) - 50(150) แอมแปร์ 100%		ภายใน 5 วันทำการ สำหรับนอกเขตชุมชน ไม่เกิน 30 แอมป์ 100%	
		ภายใน 23 วัน กรณี 200 - 400แอมแปร์ 100%		ภายใน 35 วัน กรณีไม่เกิน 250 kVA 100%	200 บาทของระยะเวลาที่เกิน กำหนด แต่ไม่เกิน 2,000 บาท
		ภายใน 63 วัน กรณีไม่เกิน 2,000 KVA 100%	ภายใน 55 วัน กรณี 250 - 2,000 kVA 100%		

ตารางที่ 7-4 (ต่อ) ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักและเกณฑ์การประเมินมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน ของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย	กฟน.		กฟภ.	
		เกณฑ์เป้าหมาย	เกณฑ์ค่าปรับ	เกณฑ์เป้าหมาย	เกณฑ์ค่าปรับ
4	การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่น้อยกว่า 95% สำหรับผู้บริโภคไฟฟ้าแรงดันต่ำใน แต่ละเดือน	-	ต้องไม่น้อยกว่า 25% สำหรับผู้บริโภคไฟฟ้าเขตชนบท (ทุก 2 เดือน)	-
		ไม่น้อยกว่า 98% สำหรับผู้บริโภคไฟฟ้าแรงดันสูงใน แต่ละเดือน		100% สำหรับผู้บริโภคไฟฟ้าเขตเมือง (ทุกเดือน)	
5	ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิม (นับจากวันที่ปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)	ภายใน 1 วันทำการ กรณี 1 เฟส และถูกตัดไม่เกิน 6 เดือน 100%	100 บาทของระยะเวลาที่เกิน กำหนด แต่ไม่เกิน 1,000 บาท	ภายใน 1 วันทำการ กรณีผู้ใช้ไฟไม่เกิน 30 kW ใน เขตชุมชน 100%	100 บาทของระยะเวลาที่เกิน กำหนด แต่ไม่เกิน 1,000 บาท
		ภายใน 2 วันทำการ กรณี 3 เฟส และถูกตัดไม่เกิน 6 เดือน 100%		ภายใน 3 วันทำการ กรณีผู้ใช้ไฟไม่เกิน 30 kW นอก เขตชุมชน 100%	50 บาทของระยะเวลาที่เกิน กำหนด แต่ไม่เกิน 500 บาท
		ภายใน 10 วันทำการ กรณีถูกตัดเกิน 6 เดือน 100%		ภายใน 2 วันทำการ กรณีผู้ใช้ไฟ 30 kW ขึ้นไป 100%	100 บาทของระยะเวลาที่เกิน กำหนด แต่ไม่เกิน 1,000 บาท
6	การตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟ กระพริบ	แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ได้ร้อยละ 90% ภายใน 6 เดือน	-	แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ได้ร้อยละ 80% ภายใน 6 เดือน	-
		ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วันทำการ 100%		100 บาทของระยะเวลาที่เกิน กำหนด แต่ไม่เกิน 1,000 บาท	

ตารางที่ 7-4 (ต่อ) ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักและเกณฑ์การประเมินมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน ของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย	กฟน.		กฟภ.			
		เกณฑ์เป้าหมาย	เกณฑ์ค่าปรับ	เกณฑ์เป้าหมาย	เกณฑ์ค่าปรับ		
7	การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	สามารถจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ ไฟฟ้าในแต่ละเดือนได้ไม่น้อยกว่า 80%	-	สามารถจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ ไฟฟ้าในแต่ละเดือนได้ไม่น้อยกว่า 90%			
8	ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้า หนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIFI)	รวม	2.79 ครั้ง/ปี/ผู้ใช้	-	รวม	15.42 ครั้ง/ปี/ผู้ใช้	-
		เขตนิคมอุตสาหกรรม	2.63 ครั้ง/ปี/ผู้ใช้	-	เขตนิคมอุตสาหกรรม	4.85 ครั้ง/ปี/ผู้ใช้	-
		เขตเมืองและย่านธุรกิจ	2.46 ครั้ง/ปี/ผู้ใช้	-	เขตเมืองและย่านธุรกิจ	10.95 ครั้ง/ปี/ผู้ใช้	-
		เขตชนบท	4.32 ครั้ง/ปี/ผู้ใช้	-	เขตชนบท	17.34 ครั้ง/ปี/ผู้ใช้	-
9	ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้า หนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIDI)	รวม	62.07 นาที/ปี/ผู้ใช้	-	รวม	1,063.32 นาที/ปี/ผู้ใช้	-
		เขตนิคมอุตสาหกรรม	54.23 นาที/ปี/ผู้ใช้	-	เขตนิคมอุตสาหกรรม	237.75 นาที/ปี/ผู้ใช้	-
		เขตเมืองและย่านธุรกิจ	54.86 นาที/ปี/ผู้ใช้	-	เขตเมืองและย่านธุรกิจ	620.19 นาที/ปี/ผู้ใช้	-
		เขตชนบท	100.37 นาที/ปี/ผู้ใช้	-	เขตชนบท	1,173.35 นาที/ปี/ผู้ใช้	-

ตารางที่ 7-4 (ต่อ) ดัชนีวัดผลการดำเนินงานและเกณฑ์การประเมินมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย

ลำดับ ที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน ของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย	กฟน.		กฟภ.	
		เกณฑ์การประเมินที่ใช้ใน ปัจจุบัน	เกณฑ์ค่าปรับ	เกณฑ์การประเมินที่ใช้ใน ปัจจุบัน	เกณฑ์ค่าปรับ
10	การตอบข้อร้องเรียน				
	- ทางทางจดหมาย	ไม่น้อยกว่า 90% ภายใน 30 วันทำการ	-	ไม่น้อยกว่า 95% ภายใน 30 วันทำการ	-
	- ทางโทรศัพท์	ไม่น้อยกว่า 90% ภายใน 10 นาที	-	-	-
	- โบนัส และเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วันทำการ 100%	100 บาทของระยะเวลาที่เกิน กำหนด แต่ไม่เกิน 1,000 บาท	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วันทำการ 100%	50 บาทของระยะเวลาที่เกิน กำหนด แต่ไม่เกิน 500 บาท
11*	การจ่ายเงินค่าปรับตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	-	-	-	-
12*	ความพึงพอใจของลูกค้า				
	- ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	-	-	-	-
	- กิริยามารยาทของพนักงานให้บริการ	-	-	-	-
	- ระยะเวลาในการดำเนินการตามการร้องขอที่เป็นไปตาม มาตรฐาน	-	-	-	-

หมายเหตุ * คือ ดัชนีวัดผลการดำเนินงานตัวใหม่ที่เพิ่มเติมจากปัจจุบัน

7.5 นิยามของดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย

ภายหลังจากที่ประชุมมีมติเห็นชอบกับดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายแล้ว ขั้นตอนต่อไปผู้ทำวิจัยได้ทำการนิยามความของดัชนีวัดผลการดำเนินงานสำหรับดัชนีวัดผลการดำเนินงานทั้ง 12 ตัว เพื่อเป็นแนวทางให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้าใจถึงความหมายของดัชนีวัดผลการดำเนินงานอย่างถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และยึดหลักเกณฑ์การประเมินเดียวกัน รวมถึงผู้ใช้ไฟฟ้าจะได้มีความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการที่ตรงกัน และเพื่อให้การง่ายต่อการกำหนดนิยามของดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก สามารถรวบรวมคำที่เกี่ยวข้องต่อการนิยามดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายได้ดังนี้

“กรณีฉุกเฉิน” หมายถึง กรณีเหตุการณ์ที่เป็นไปโดยปัจจุบันทันด่วน โดยไม่อาจคาดคิดหรือคาดการณ์ล่วงหน้า เป็นเหตุให้จำเป็นต้องดับไฟฟ้าเป็นการเร่งด่วน หรือจ่ายไฟฟ้าได้ล่าช้ากว่าที่กำหนด ทั้งนี้ให้รวมถึงกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า

“ระบบจำหน่ายขัดข้อง” หมายถึง สายป้อนสวิตช์ตัก สับไม่ติด

“ไฟกระพริบ” หมายถึง ระยะเวลาที่ไฟดับ แต่ไม่เกิน 1 นาที

“ไฟฟาดับ” หมายถึง ระยะเวลาที่ไฟฟาดับนานกว่า 1 นาที

“เขตอุตสาหกรรม” หมายถึง นิคมอุตสาหกรรมหรือสวนอุตสาหกรรมที่เป็นของรัฐหรือเอกชนที่ได้รับอนุญาตให้จัดตั้งแล้ว โดยมีขอบเขตพื้นที่แน่นอนจัดไว้ให้โดยเฉพาะ เพื่อเป็นที่ตั้งของโรงงานอุตสาหกรรมและกิจการอื่นที่เป็นประโยชน์เกี่ยวเนื่องกันกับการประกอบอุตสาหกรรม

“เขตเมืองและย่านธุรกิจ” หมายถึง พื้นที่ที่อยู่ในเขตเทศบาลตามประกาศของทางราชการ ทั้งนี้ไม่รวมเขตอุตสาหกรรมซึ่งตั้งอยู่ในเขตเทศบาล

“เขตชานเมือง (ชนบท)” หมายถึง พื้นที่ที่อยู่นอกเหนือจากพื้นที่เขตอุตสาหกรรมและพื้นที่เขตเมืองและย่านธุรกิจ

“ผู้ใช้ไฟฟ้า” หมายถึง ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่การไฟฟ้าจ่ายไฟฟ้าให้แล้ว และมีชื่อในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้า

“ผู้ขอใช้ไฟฟ้า” หมายถึง ผู้ยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าต่อการไฟฟ้าและมีคุณสมบัติตามที่การไฟฟ้ากำหนด

“ค่าปรับ” หมายถึง เงินที่การไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายจ่ายให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ร้องเรียนหรือร้องขอ กรณีที่การไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

“ร้องเรียน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าเป็นผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นการปลดปล่อยหรือแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใดที่การไฟฟ้าไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้

“ร้องขอ” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้การไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายดำเนินการ หรือจัดการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ภายหลังจากที่ได้ทราบนิยามของคำต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับดัชนีวัดการดำเนินงานหลักแล้ว ต่อไปจะขอกล่าวถึงนิยามของดัชนีวัดการดำเนินงานหลัก รวมถึงวัตถุประสงค์ เกณฑ์การประเมิน ตัวอย่างการประเมิน สูตรการคำนวณ และหน่วยวัด ดังนี้

1. ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก : การแจ้งดับไฟฟาล่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟจะต้องไม่เกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้

วัตถุประสงค์ :

เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้ามีไฟฟ้าใช้อย่างต่อเนื่องและสามารถวางแผนล่วงหน้าสำหรับการทำงานหรือกิจวัตรประจำวันหากมีไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้ เพื่อลดความเสียหายหรือความกระทบกระเทือนต่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติงานของการไฟฟ้าที่มีการทำงานอย่างเป็นระเบียบแบบแผนและมีการวางแผนการทำงานล่วงหน้า

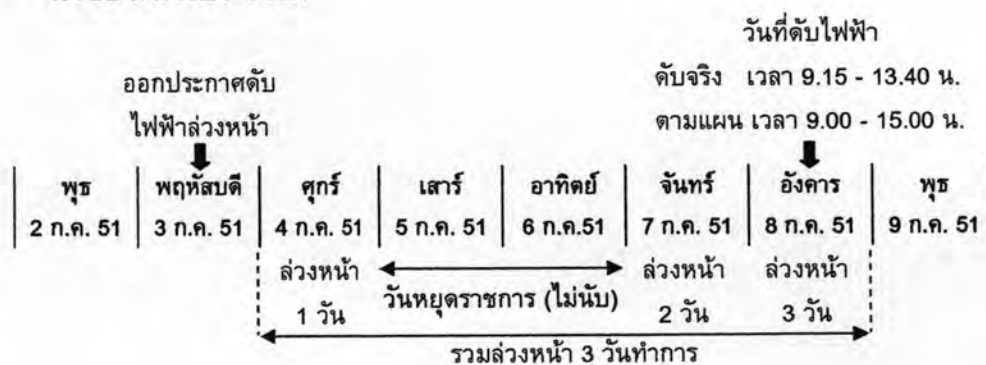
คำจำกัดความ :

การไฟฟ้าจะต้องแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน โดยจะต้องแจ้งวันและเวลาที่ดับไฟ และกำหนดวันเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้าก่อนการดับไฟฟ้าตามระยะเวลาที่มาตรฐานคุณภาพการบริการได้กำหนดไว้ โดยการประกาศทางสื่อสิ่งพิมพ์ หรือวิทยุกระจายเสียง หรือเครื่องขยายเสียง หรือปิดประกาศให้ทราบ หากไม่แจ้งวันเวลาดับไฟฟาล่วงหน้าตามที่กำหนดไว้ และหรือไม่จ่ายไฟฟ้าคืนให้แล้วเสร็จภายในวัน เวลาที่แจ้งไว้ ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตามที่มาตรฐานคุณภาพการบริการได้กำหนดไว้ (ยกเว้นในกรณีฉุกเฉิน)

เกณฑ์การประเมิน :

1. ระยะเวลาการแจ้งล่วงหน้า จะไม่นับรวมวันที่ประกาศดับไฟฟ้า หรืออีกนัยหนึ่งคือ นับวันที่ถัดจากการประกาศดับไฟฟ้าเป็นต้นไป จนถึงวันที่ดับไฟฟ้า โดยไม่นับวันหยุดทางราชการ
2. ระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าจริงจะต้องอยู่ในช่วงระยะเวลาที่แจ้งไว้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า จึงจะถือว่าผ่านเกณฑ์ที่มาตรฐานกำหนด

ตัวอย่างการประเมิน :



สูตรการคำนวณ :

$$\begin{aligned} & \text{ร้อยละของจำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าจริง เป็นไปตามที่มาตรฐานกำหนด} \\ = & \frac{\text{จำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าจริงที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าทั้งหมด}} \times 100 \end{aligned}$$

หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าจริง เป็นไปตามที่มาตรฐานกำหนด

2. ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก : การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง

วัตถุประสงค์ :

เพื่อควบคุมมาตรฐานคุณภาพการบริการในด้านระยะเวลาการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับภายในระยะเวลาที่กำหนด และเพื่อสะท้อนถึงระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน

2.1 การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง เนื่องจากระบบจำหน่ายขัดข้อง

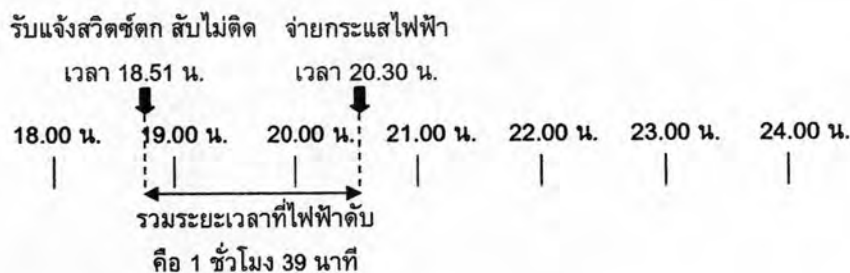
คำจำกัดความ :

การไฟฟ้าจะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับอันเนื่องมาจากระบบจำหน่ายขัดข้อง เพื่อให้สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ภายในระยะเวลาที่มาตรฐานคุณภาพการบริการกำหนดไว้ นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้ง (ยกเว้นในกรณีฉุกเฉิน)

เกณฑ์การประเมิน :

ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับอันเนื่องมาจากระบบจำหน่ายขัดข้อง จะเริ่มนับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้งว่าเกิดเหตุขัดข้องไปจนถึงเวลาที่การไฟฟ้าสามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าได้ตามปกติ

ตัวอย่างการประเมิน :



สูตรการคำนวณ :

$$\text{ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้องเนื่องจากระบบจำหน่ายขัดข้องที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด} = \frac{\text{จำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง เนื่องจากระบบจำหน่ายขัดข้องที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง เนื่องจากระบบจำหน่ายขัดข้องทั้งหมด}} \times 100$$

หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง เนื่องจากระบบจำหน่ายขัดข้อง ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

2.2 การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง เนื่องจากไฟฟ้าดับ

คำจำกัดความ :

การไฟฟ้าจะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายในระยะเวลาที่มาตรฐานคุณภาพการบริการกำหนดไว้ นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้ง (ยกเว้นในกรณีฉุกเฉิน) หากไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตามที่มาตรฐานคุณภาพการบริการได้กำหนดไว้

เกณฑ์การประเมิน :

ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับจะเริ่มนับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้งว่าเกิดเหตุขัดข้องไปจนถึงเวลาที่การไฟฟ้าสามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าได้ตามปกติ

ตัวอย่างการประเมิน :



สูตรการคำนวณ :

ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง เนื่องจากไฟฟ้าดับ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

$$= \frac{\text{จำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง เนื่องจากไฟฟ้าดับ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง เนื่องจากไฟฟ้าดับทั้งหมด}} \times 100$$

หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง เนื่องจากไฟฟ้าดับ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

3. ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก : ระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่

วัตถุประสงค์ :

การขยายเขตการให้บริการไฟฟ้าเป็นหนึ่งในพันธกิจของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายที่เป็นผู้จัดหาและให้บริการแก่ประชาชน อีกทั้งยังเป็นการบริการในเชิงสังคมให้กับครัวเรือนที่อยู่ห่างไกล เพื่อให้ประชาชนมีไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึงและกระจายการให้บริการไปให้ทั่วถึงทุกพื้นที่ หากการไฟฟ้าสามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ย่อมเป็นการแสดงถึงระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ :

การไฟฟ้าจะต้องดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้าให้แก่ลูกค้ารายใหม่ภายในระยะเวลาที่กำหนดนับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าบริการการใช้ไฟฟ้าและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว หากไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าตามที่มาตรฐานคุณภาพการบริการได้กำหนดไว้ โดยเงื่อนไขดังกล่าวได้แก่

- 1) เป็นการขอใช้ไฟใหม่ที่ไม่ใช่ไฟชั่วคราว
- 2) สถานที่ใช้ไฟฟ้าจะต้องไม่มีหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระหรือหนี้อื่นๆ ที่เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า
- 3) การติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในเรียบร้อยและถูกต้องในการตรวจครั้งแรก
- 4) หลักฐานประกอบการใช้ไฟฟ้าถูกต้องและครบถ้วน
- 5) วางหลักประกันการใช้ไฟฟ้าตามที่กำหนด

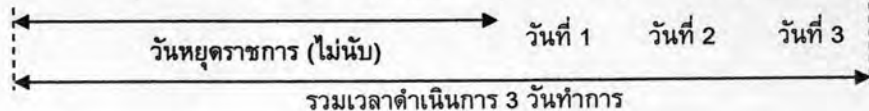
เกณฑ์การประเมิน :

ระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่จะเริ่มนับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขดังกล่าวไว้ข้างต้นครบทุกเงื่อนไขไปจนถึงวันที่การไฟฟ้าดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ผู้ขอใช้ไฟฟ้า

ตัวอย่างการประเมิน :

วันสุดท้ายที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าปฏิบัติ
ครบตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ทุกข้อ

พุธ 16 ก.ค. 51	พฤหัสบดี 17 ก.ค. 51	ศุกร์ 18 ก.ค. 51	เสาร์ 19 ก.ค. 51	อาทิตย์ 20 ก.ค. 51	จันทร์ 21 ก.ค. 51	อังคาร 22 ก.ค. 51	พุธ 23 ก.ค. 51
-------------------	------------------------	---------------------	---------------------	-----------------------	----------------------	----------------------	-------------------



การไฟฟ้าดำเนินการติดตั้ง
จ่ายไฟแก่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่

สูตรการคำนวณ :

$$\begin{aligned} & \text{ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด} \\ & = \frac{\text{จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ทั้งหมด}} \times 100 \end{aligned}$$

หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

4. ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก : การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง

วัตถุประสงค์ :

นอกจากการเป็นผู้จัดหาและให้บริการไฟฟ้าแก่ประชาชนแล้ว การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นอีกหน้าที่ของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับรู้ถึงจำนวนหน่วยที่ใช้ไฟฟ้าไปในแต่ละเดือน รวมถึงทำให้การไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายสามารถทราบถึงแนวโน้มปริมาณความต้องการใช้ไฟฟ้าของประชาชนอีกทางหนึ่งด้วย

คำจำกัดความ :

การไฟฟ้าจะต้องดำเนินการอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละประเภทตามระยะเวลาที่มาตรฐานคุณภาพการบริการกำหนด

เกณฑ์การประเมิน :

ประเมินจากร้อยละของจำนวนการอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงที่อ่านได้ตามระยะเวลาที่มาตรฐานคุณภาพการบริการกำหนดไว้

สูตรการคำนวณ :

$$\text{ร้อยละของจำนวนการอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง} = \frac{\text{จำนวนหน่วยไฟฟ้าที่อ่านได้จริง}}{\text{จำนวนหน่วยไฟฟ้าที่ต้องอ่านทั้งหมด}} \times 100$$

หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนการอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

5. ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก : ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า

วัตถุประสงค์ :

การให้บริการและการปฏิบัติงานที่รวดเร็วทันความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า แสดงให้เห็นถึงระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน

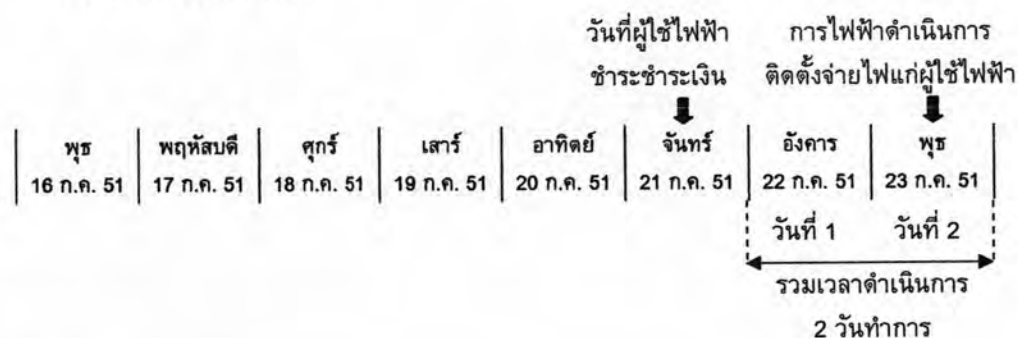
คำจำกัดความ :

กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าถูกงดจ่ายไฟฟ้า ให้การไฟฟ้าดำเนินการจ่ายไฟฟ้าคืนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่มาตรฐานคุณภาพการบริการกำหนดไว้ ทั้งนี้นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว หากไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตามที่มาตรฐานคุณภาพการบริการได้กำหนดไว้

เกณฑ์การประเมิน :

ระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่จะเริ่มนับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขดังกล่าวไว้ข้างต้นครบทุกเงื่อนไขไปจนถึงวันที่การไฟฟ้าดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

ตัวอย่างการประเมิน :



สูตรการคำนวณ :

$$\begin{aligned}
 & \text{ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด} \\
 & = \frac{\text{จำนวนครั้งที่ดำเนินการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนครั้งที่ดำเนินการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด}} \times 100
 \end{aligned}$$

หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

6. ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก : การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ

วัตถุประสงค์ :

การร้องเรียนเรื่องแรงดันไฟฟ้าและไฟกระพริบ เป็นดัชนีที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่ายไฟฟ้าได้ ว่าได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้หรือไม่ หากมีจำนวนข้อร้องเรียนมากเท่าใด นั้นสะท้อนให้เห็นว่า มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่ายไฟฟ้าไม่เป็นตามที่มาตรฐานกำหนด และการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายมีหน้าที่ที่จะต้องตรวจสอบและแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้การบริการเป็นไปตามที่มาตรฐานกำหนด ถึงแม้ว่าของปัญหาไฟฟ้ากระพริบจะอยู่ในช่วงเวลาสั้นๆ แต่ก็สามารถส่งผลกระทบต่อผู้ใช้ไฟฟ้า โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ใช้ไฟประเภทธุรกิจและกลุ่มผู้ใช้ไฟประเภทอุตสาหกรรม ความเสียหายที่เกิดขึ้นมาจากอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า และระยะเวลาที่สูญเสียไปทั้งจากการเตรียมเครื่องให้พร้อม

6.1 การตรวจสอบคำร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ

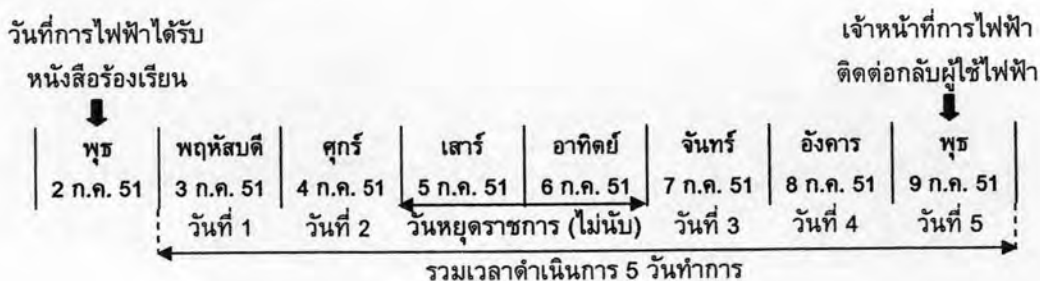
คำจำกัดความ :

ภายหลังจากได้รับคำร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้ากระพริบ ให้การไฟฟ้าส่งเจ้าหน้าที่ไปพบผู้ใช้ไฟฟ้าและทำการตรวจสอบข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่มาตรฐานคุณภาพการบริการกำหนดไว้ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เพื่อสอบถามข้อมูลและหาแนวทางแก้ไขต่อไป

เกณฑ์การประเมิน :

ระยะเวลาในการตรวจสอบคำร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบจะเริ่มนับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าดำเนินการติดต่อกลับผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อตรวจสอบคำร้องเรียน

ตัวอย่างการประเมิน :



สูตรการคำนวณ :

$$\begin{aligned} & \text{ร้อยละของจำนวนครั้งที่แก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด} \\ = & \frac{\text{จำนวนครั้งที่แก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนครั้งที่แก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบทั้งหมด}} \times 100 \end{aligned}$$

หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนครั้งที่แก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

7. ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก : การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

วัตถุประสงค์ :

เพื่อเป็นการแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบถึงค่าไฟฟ้าที่ได้ใช้ไฟฟ้าไปในแต่ละเดือน และยอดค้างชำระ รวมถึงวันครบกำหนดจ่าย

คำจำกัดความ :

การไฟฟ้าจะต้องทำการจัดส่งใบแจ้งหนี้ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าภายในระยะเวลาที่มาตรฐานคุณภาพการบริการกำหนดไว้

เกณฑ์การประเมิน :

ประเมินจากร้อยละของจำนวนที่ลูกค้าได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในช่วงระยะเวลาตามที่มาตรฐานคุณภาพการบริการกำหนดไว้

สูตรการคำนวณ :

$$\begin{aligned} & \text{ร้อยละของจำนวนลูกค้าที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในช่วงระยะเวลาตามที่มาตรฐานคุณภาพการบริการกำหนดไว้} \\ = & \frac{\text{จำนวนลูกค้าที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในช่วงระยะเวลาตามที่มาตรฐานคุณภาพการบริการกำหนดไว้}}{\text{จำนวนลูกค้าที่ต้องออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมดในช่วงระยะเวลานั้นๆ}} \times 100 \end{aligned}$$

หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนลูกค้าที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในช่วงระยะเวลาตามที่มาตรฐานคุณภาพการบริการกำหนดไว้

8. **ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก** : ค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับต่อรายต่อปี (System Average Interruption Frequency Index : SAIFI)

วัตถุประสงค์ :

ปัญหาไฟฟ้าดับนับว่าเป็นปัญหาที่สำคัญประการหนึ่ง ซึ่งไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้ทั้งในภาคเกษตร อุตสาหกรรม ธุรกิจการค้าและบริการ การคมนาคมขนส่งและภาคครัวเรือนที่อยู่อาศัย ทำให้ไม่สามารถประกอบกิจกรรมซึ่งใช้ไฟฟ้าได้อย่างต่อเนื่องในช่วงระยะเวลาที่เกิดไฟฟ้าดับแล้วเท่านั้น ปัญหาไฟฟ้าดับยังส่งผลกระทบต่อส่วนรวมเพราะประเทศต้องสูญเสียทรัพยากรและค่าใช้จ่ายในกระบวนการผลิตเป็นจำนวนมากในแต่ละปี ดังนั้น ทางรัฐบาลจึงได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นในการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ โดยกำหนดเป็นนโยบายเพิ่มระดับความน่าเชื่อถือของระบบไฟฟ้าขึ้นในปี 2536

คำจำกัดความ :

SAIFI (System Average Interruption Frequency Index) คือ ค่าดัชนีสากลที่ใช้ในการประเมินความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า เป็นดัชนีที่แสดงค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งการเกิดไฟฟ้าดับของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละรายในระบบ

เพื่อดูแลให้เกิดไฟฟ้าดับน้อยลง สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้า 1 รายมีโอกาสไฟฟ้าดับไม่เกินจำนวนครั้งที่กำหนดไว้ในมาตรฐานคุณภาพการบริการที่กำหนด โดยกำหนดค่าสำหรับเขตเมืองและย่านธุรกิจ เขตนิคมอุตสาหกรรม และย่านชานเมือง (ชนบท)

เกณฑ์การประเมิน :

ประเมินจากค่า SAIFI สำหรับเขตต่างๆ ว่าเป็นไปตามที่มาตรฐานกำหนดไว้หรือไม่

สูตรการคำนวณ :

$$SAIFI = \frac{\text{ผลรวมของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับผลกระทบจากการเกิดไฟฟ้าดับดับในแต่ละครั้งในรอบปี}}{\text{จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด}}$$

หน่วยวัด : ครั้ง/ปี/ผู้ใช้

9. ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก : ค่าดัชนีระยะเวลาไฟฟ้าดับต่อรายต่อปี (System Average Interruption Duration Index : SAIDI)

วัตถุประสงค์ :

นอกเหนือจากการประเมินด้านค่าความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า โดยการพิจารณาจากค่า SAIFI (ค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งไฟฟ้าดับต่อผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละราย) แล้ว ค่า SAIDI (ค่าเฉลี่ยระยะเวลาไฟฟ้าดับต่อผู้ใช้แต่ละราย) เป็นดัชนีสากลอีกค่าหนึ่งที่นิยมใช้ และจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพิจารณาควบคู่กับค่า SAIFI ทั้งนี้เนื่องจากความสูญเสียที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้ไฟฟ้าขณะไฟฟ้าดับไม่ได้แปรผันตามจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการเกิดไฟฟ้าดับในแต่ละครั้งด้วย โดยระยะเวลาในการเกิดไฟฟ้าดับที่ยาวนาน ความเสียหายที่เกิดขึ้นยิ่งมากขึ้น ถึงแม้ว่าค่า SAIDI จะเป็นตัวชี้วัดที่แสดงระดับความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าเช่นเดียวกับกับค่า SAIFI แต่เนื่องจากค่า SAIDI มีตัวแปรเพิ่มอีก 1 ตัว คือ ระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับในแต่ละครั้ง ซึ่งระยะเวลาดังกล่าวขึ้นอยู่กับความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าดับให้ใช้งานได้เหมือนเดิม (Response Time) ทำให้ค่า SAIDI สามารถสะท้อนถึงประสิทธิภาพของพนักงานในการแก้ไขไฟฟ้าดับนอกเหนือจากระดับความมั่นคงของระบบไฟฟ้า ซึ่งแตกต่างจากค่า SAIFI ซึ่งขึ้นอยู่กับความมั่นคงของระบบเป็นสำคัญ

คำจำกัดความ :

SAIDI (System Average Interruption Duration Index) คือ ค่าดัชนีสากลที่ใช้ในการประเมินค่าความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า เป็นดัชนีที่แสดงค่าเฉลี่ยระยะเวลาการเกิดไฟฟ้าดับของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละรายในระบบ

เพื่อดูแลให้เกิดระยะเวลาไฟฟ้าดับสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้า 1 รายเป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้ในมาตรฐาน โดยกำหนดค่าสำหรับเขตเมืองและย่านธุรกิจ เขตนิคมอุตสาหกรรม และย่านชานเมือง (ชนบท)

เกณฑ์การประเมิน :

ประเมินจากค่า SAIDI สำหรับเขตต่างๆ ว่าเป็นไปตามที่มาตรฐานกำหนดไว้หรือไม่

สูตรการคำนวณ :

$$SAIDI = \frac{\text{ผลรวมของ (จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับผลกระทบจากการเกิดไฟฟ้าดับ x ระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับ) ในแต่ละครั้งในรอบปี}}{\text{จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด}}$$

หน่วยวัด : นาที/ปี/ผู้ใช้

10. ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก : การตอบข้อร้องเรียน

วัตถุประสงค์ :

เนื่องด้วยภารกิจหลักของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย คือ การบริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งด้านคุณภาพของสินค้าและบริการ ดังนั้นเพื่อให้มาตรฐานด้านคุณภาพการบริการเทียบเท่าสากล จะต้องมี การให้บริการและปฏิบัติการที่รวดเร็วทันต่อความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า ซึ่งรวมถึงการตอบข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว ทันเหตุการณ์

10.1 การตอบข้อร้องเรียนทางจดหมาย

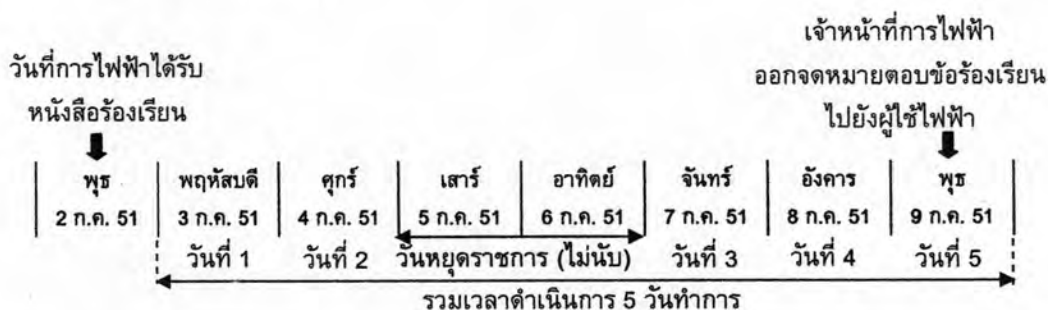
คำจำกัดความ :

การตอบข้อร้องเรียนทางจดหมาย หมายถึง การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าที่มีการเขียนจดหมายมาเป็นลายลักษณ์อักษร

เกณฑ์การประเมิน :

ระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนทางจดหมายจะเริ่มนับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่เจ้าหน้าที่ออกจดหมายตอบข้อร้องเรียนไปยังผู้ใช้ไฟฟ้า

ตัวอย่างการประเมิน :



สูตรการคำนวณ :

ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางจดหมาย ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

$$= \frac{\text{จำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางจดหมายที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางจดหมายทั้งหมด}} \times 100$$

หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางจดหมาย ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

10.2 การตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์

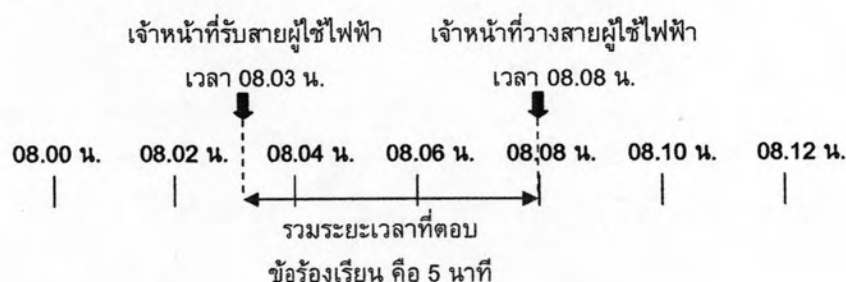
คำจำกัดความ :

การตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายถึง การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรศัพท์เข้ามาที่ทำการไฟฟ้า

เกณฑ์การประเมิน :

ระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์จะเริ่มนับถัดจากเวลาที่เจ้าหน้าที่รับสายของผู้ใช้ไฟฟ้าจนถึงเวลาที่เจ้าหน้าที่ได้ตอบข้อร้องเรียนและวางหูโทรศัพท์

ตัวอย่างการประเมิน :



สูตรการคำนวณ :

ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

$$= \frac{\text{จำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ทั้งหมด}} \times 100$$

หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

10.3 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า

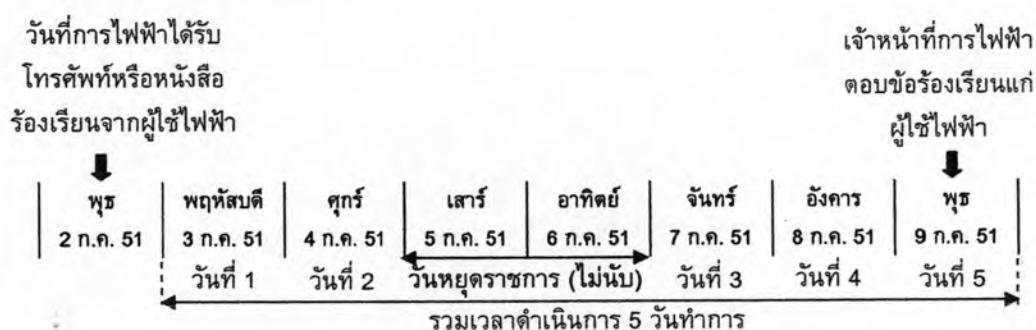
คำจำกัดความ :

การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า หมายถึง การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรศัพท์หรือเขียนจดหมายร้องเรียนมายังที่ทำการไฟฟ้าเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า

เกณฑ์การประเมิน :

ระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าจะเริ่มนับถัดจากวันที่ได้รับโทรศัพท์ หรือหนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าดำเนินการตอบข้อร้องเรียนแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

ตัวอย่างการประเมิน :



สูตรการคำนวณ :

ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

$$= \frac{\text{จำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าทั้งหมด}} \times 100$$

หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

11. ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก : การจ่ายเงินค่าปรับตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด

วัตถุประสงค์ :

เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ทำการร้องขอค่าปรับว่าจะได้รับเงินค่าปรับ อันเนื่องมาจากการที่การไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

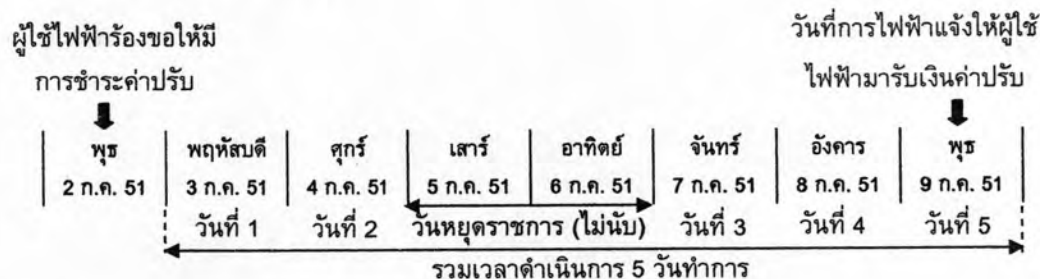
คำจำกัดความ :

การจ่ายเงินค่าปรับตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด หมายถึง กรณีที่การไฟฟ้าไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้ การไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายจะต้องรับผิดชอบโดยการชำระค่าปรับให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าตามที่มาตรฐานกำหนดไว้ โดยจะต้องชำระภายในระยะเวลาที่มาตรฐานคุณภาพการบริการกำหนดไว้

เกณฑ์การประเมิน :

ระยะเวลาในการชำระค่าปรับจะเริ่มนับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าร้องขอไปจนถึงวันที่การไฟฟ้าแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้ามารับเงินค่าปรับ

ตัวอย่างการประเมิน :



สูตรการคำนวณ :

$$\text{ร้อยละของจำนวนครั้งที่มีการจ่ายเงินค่าปรับ} = \frac{\text{จำนวนครั้งที่มีการจ่ายเงินค่าปรับ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด}}{\text{จำนวนครั้งที่มีการจ่ายเงินค่าปรับทั้งหมด}} \times 100$$

หน่วยวัด : ร้อยละของจำนวนครั้งที่มีการจ่ายเงินค่าปรับ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

12. ชื่อดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลัก : ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า

วัตถุประสงค์ :

เนื่องจากการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายมีภารกิจที่สำคัญในการบริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อให้มีการบริการและการปฏิบัติการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน รวมถึงมีการบริการที่ทันความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายจึงควรให้ความสำคัญในการรับทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อใช้ผลสำรวจในการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีคุณภาพที่ดีมากขึ้น

คำจำกัดความ :

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายนั้น จะอาศัยวิธีการสำรวจจากแบบสอบถามที่สุ่มตัวอย่างไปยังผู้ใช้ไฟฟ้าทุกประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้าตามหลักวิชาทางสถิติ และนำผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์หาคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ซึ่งในที่นี้แบ่งออกเป็น 3 หัวข้อคือ

- 1) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
- 2) กิริยามารยาทของพนักงานให้บริการ
- 3) ระยะเวลาในการดำเนินการตามการร้องขอที่เป็นไปตามมาตรฐาน

เกณฑ์การประเมิน :

ประเมินจากคะแนนของความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้า

สูตรการคำนวณ :

$$\text{คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า}}{\text{จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

หน่วยวัด : คะแนน

7.6 พจนานุกรมดัชนีวัดผลการดำเนินงาน (Measurement Template)

ภายหลังที่นิยามความหมายของดัชนีวัดผลการดำเนินงานให้เป็นที่เข้าใจตรงกันทั่วทั้งองค์กรรวมไปถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องแล้ว การกำหนดรายละเอียดของดัชนีวัดผลการดำเนินงานก็เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาดัชนีวัดผลการดำเนินงาน นอกจากเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันแล้ว ยังเป็นการชี้แจงรายละเอียดให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในดัชนีวัดผลการดำเนินงานนั้น สามารถเก็บข้อมูลได้อย่างถูกต้องอีกด้วย โดยพจนานุกรมดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ดีนั้นควรระบุรายละเอียดหลักดังนี้ (วชิษฐ์, 2549)

1. คำจำกัดความของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน ควรให้ข้อมูลที่เหตุใดจึงต้องกำหนดดัชนีวัดผลการดำเนินงานตัวนี้ขึ้นมา
2. ผู้รับผิดชอบดัชนีวัดผลการดำเนินงาน หมายถึง ผู้ที่รับผิดชอบในการผลักดันให้ผลลัพธ์ของดัชนีวัดผลการดำเนินงานตัวนี้บรรลุเป้าหมาย โดยอาจจะบุเป็นตัวบุคคลหรือหน่วยงาน
3. ผู้รับผิดชอบเก็บข้อมูล ซึ่งควรเป็นคนละคนกับผู้รับผิดชอบดัชนีวัดผลการดำเนินงาน
4. สูตรการคำนวณ หน่วยการวัด ความถี่ในการวัด เพื่อช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจในรายละเอียดมากขึ้นและประมวลผลได้อย่างถูกต้อง

นอกจากนี้แล้วอาจมีการระบุค่าเป้าหมายสำหรับดัชนีวัดผลการดำเนินงานนั้นๆ และผลการดำเนินงานของดัชนีวัดนั้นในไตรมาสหรือปีก่อนหน้า เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าใจถึงรายละเอียดได้มากขึ้น โดยตัวอย่างพจนานุกรมดัชนีวัดผลการดำเนินงาน (Measurement Template) สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 7-5

รหัสดัชนีวัดผลการดำเนินงาน :		ชื่อดัชนีผลการดำเนินงาน :				
วัตถุประสงค์ของดัชนีผลการดำเนินงาน :				บุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ :		
คำจำกัดความของดัชนีผลการดำเนินงาน :						
เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการ :			เงื่อนไขการจ่ายค่าปรับ :			
สูตรในการคำนวณดัชนีผลการดำเนินงาน :			เงื่อนไขอื่นๆ :			
หน่วยที่ใช้วัด :			ความถี่ในการรายงานผล :			
แหล่งที่มาของข้อมูล :			เครื่องมือในการเก็บข้อมูล :		ผู้รับผิดชอบการเก็บข้อมูล :	
ผลการดำเนินงาน		ค่าเป้าหมาย	ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 4
ไตรมาสล่าสุด						
ผู้รับผิดชอบในการกำหนดเป้าหมาย		บรรลุเป้าหมาย				
		ค่าที่ยอมรับได้				
		ไม่บรรลุเป้าหมาย				

รูปที่ 7-5 ตัวอย่างพจนานุกรมดัชนีวัดผลการดำเนินงาน

7.7 บทสรุป

จากการสรุปดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายสามารถสรุปได้ว่า ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายมีทั้งสิ้น 12 ตัว โดยเป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่การไฟฟ้าทั้งสองมีใช้อยู่ในปัจจุบันถึง 10 ตัว ดังนั้นเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการและการกำหนดประเภทของมาตรฐานคุณภาพบริการของดัชนีจึงกำหนดให้ใช้เกณฑ์เดิมเหมือนปัจจุบัน ส่วนที่เหลืออีก 2 ดัชนีนั้น เนื่องจากเป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานตัวใหม่ที่มีการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายทั้งสองแห่งยังไม่เคยนำมาใช้วัดผลการดำเนินงาน จึงทำให้ไม่มีข้อมูลเพียงพอในการกำหนดเป้าหมายและค่าปรับ และเนื่องจากการรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้มาซึ่งเกณฑ์เป้าหมายและค่าปรับที่มีเหตุและผลจะต้องใช้เวลาในการศึกษารวบรวมข้อมูลระยะเวลาหนึ่ง ดังนั้นดัชนีทั้ง 2 ตัวที่เพิ่มเข้ามาใหม่จึงจัดให้อยู่ในประเภทมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไปจนกว่าการไฟฟ้าทั้งสองแห่งสามารถศึกษาและรวบรวมข้อมูลได้จึงจะมีการจัดประชุมและกำหนดประเภทของมาตรฐานคุณภาพการบริการอีกครั้งหนึ่ง นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้นิยามของดัชนีวัดการดำเนินงานหลัก รวมถึงวัตถุประสงค์ เกณฑ์การประเมิน ตัวอย่างการประเมิน สูตรการคำนวณ และหน่วยวัด ของดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักทั้ง 12 ตัวนี้ เพื่อเป็นแนวทางให้แต่ละการไฟฟ้ามีความเข้าใจและยึดหลักเกณฑ์ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงการออกแบบตัวอย่างพจนานุกรมดัชนีวัดผลการดำเนินงาน เพื่อใช้ในการเตรียมความพร้อมสำหรับระบบสารสนเทศอีกด้วย